HelpSit

Manual de utilização

Na tela inicial digite o seu login e senha, e deixe a opção acesso selecionada em ‘Empresa’. Depois clique em Entrar.

Entre com os dados de acesso

Acesso: Empresa

Login

Senha

Entrar

Não consegue acessar a sua conta?
Como utilizar o sistema?

- HelpSit

Esta é a tela principal do sistema dividido em 2 painéis.

- HelpSit

Boa Tarde,
Seja Bem-Vindo

 Código: 9779

 Tickets Abertos: 2

 Tickets Fechados: 1

 Meus Tickets: 3

 Impressão: 0

Código: Referente ao código de sua empresa em nosso sistema.

Tickets Abertos: Mostra a quantidade de tickets abertos pela sua empresa.

Tickets Fechados: Mostra a quantidade de tickets que sua empresa abriu mas que já foram resolvidos.

Meus Tickets: Mostra a quantidade de tickets que sua empresa já abriu.

Impressão: Número de impressões pendentes.

- HelpSit

Novo Ticket: Abri uma nova solicitação de atendimento.

Tickets Abertos: Todos os Tickets Abertos pela sua empresa que ainda não foram solucionados.

Tickets Fechados: Todos os Tickets que já foram solucionados.

Meus Tickets: Todos os Tickets abertos pela empresa.

- HelpSit

Vínculo: Vincular e Desvincular funcionários a sua empresa.

Impressão: Solicitação de impressão de cartões para novos funcionários.

Ordem de Serviço: Informações a serem anexadas junto aos Tickets.

Manual: Explicação do sistema.

- HelpSit

O que é um Ticket?
É uma nova solicitação, é nessa opção que você entrará em contato com o atendimento da Supersit.

Qual a diferença para um email convencional?
Um email não tem muita coisa detalhada de um atendimento, já um Ticket armazena todo o processo, desde sua abertura até o seu fechamento, tendo assim um histórico que pode acessado pelo cliente.

Porque é necessário utilizar essa ferramenta?
Quando uma empresa atende um grande número de clientes, opta por trabalhar com Ticket para poder ter um alto controle na organização do seu atendimento.

- HelpSit

Como eu faço uma nova solicitação?
Primeiramente clique no menu **Novo Ticket**.
Uma nova tela será mostrada.

Abrir novo Ticket

Empresa: USUARIO TESTE SERVICE DESK
Código: 9779
Email: gustavo.upf@gmail.com

Categoria: Boleto [Categorizar] *Este ticket poderá ser recategorizado

Depois disso você precisa selecionar a **Categoria**.
Selecione a que mais se adéqua ao seu requerimento, e clique no botão **Categorizar**.

Irá aparecer novos campos para serem preenchidos, na opção **Subcategoria** escolha qual o problema você está tendo, abaixo digite o seu **Nome** e na **Descrição** descreva com detalhes qual o motivo da sua solicitação, por fim, clique no botão Registrar.

- HelpSit

O Sistema automaticamente tentará encontrar uma solução da solicitação feita, caso a resposta encontrada resolva o seu problema clique em **Sim**, caso contrário clique em **Não**. Somente será aberto um Ticket se realmente a resposta não for suficiente para solucionar o seu requerimento.

Resposta Encontrada

Olá Marcos,
Encontramos uma resposta para a sua solicitação:

Resposta: No WebSigom(Sistema de Pedidos) está disponível os últimos 7 dias de utilização do funcionário, caso queira um tempo maior clique em 'Não' e aguarde o seu atendimento.

Esta resposta atende a sua solicitação?

Sim Não

- HelpSit

Clicando em Sim o sistema voltará a página inicial, caso contrário o ticket será aberto da seguinte maneira.

Ticket Aberto Nº: 291150

Olá Marcos,
Seu Ticket foi aberto com sucesso, você será notificado via email sobre a abertura deste ticket. Aguarde e em breve atenderemos a sua solicitação.

Para abrir outro ticket Clique aqui

Note que um número será gerado "291150" **, ele é a confirmação e o seu controle de atendimento**, ao mesmo tempo um email será enviado a empresa notificando a abertura. Para voltar ao menu principal clique em **Menu Principal**. Menu Principal

- HelpSit

De volta ao início vamos ver todas as informações do ticket que acabou de ser aberto. Para isso clique em **Tick. Abertos**

- HelpSit

Nesta opção será mostrado todos os tickets que foram abertos pela sua empresa, mas que ainda não foram solucionados pelo nosso atendimento. Se quiser saber mais detalhes sobre o ticket **clique sobre o seu número**.

Ticket	Data	Categoria	Requisitante	Status
291146	17/05/2013	Cadastro	sds	Em atendimento
291149	20/05/2013	Funcionario	Gustavo	Aguardando Resposta do Financeiro
291150	20/05/2013	Funcionario	Marcos	Em atendimento

- HelpSit

Aqui está todos os dados do seu ticket, note que a opção Atendimento, Atendente e Resolução estão em branco, pois somente é preenchido ao final do atendimento.

Ticket: Pesquisar

Listando valores para **291150**

Tipo: Aberto **Categoria:** Funcionario **Subcategoria:** Extrato de Utilização

Nro Ticket: 291150 **Data:** 20/05/2013 **Hora:** 11:40:10

Requisitante: Marcos **Status:** Em atendimento

Atendimento: Aguardando **Atendente:**

Resolução:

Ordem de Serviço (1)

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Marcos	20/05/2013	11:40:10	Descrição: como faco para saber

Ordem de Serviço (1)

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Marcos	20/05/2013	11:40:10	Descrição: como faco para saber

A opção ordem de serviço é importantíssima, pois é aqui que ficam gravados todos os procedimentos do seu ticket, da abertura ao fechamento. **Caso queira anexar mais ordem de serviço** ao seu ticket volte ao **menu inicial** e clique na opção **Ordem de Serv.** Lembrando que essa opção deve ser usada na abertura do ticket, se for realmente necessário.

Ordem de Serviço

Selecione abaixo o ticket em que você quer inserir um nova ordem de serviço.

Ticket: 291150

Na opção **Ticket**, selecione qual você quer criar a OS e clique em **OK**

Criar Ordem de Serviço para Ticket: 291150

Requisitante:

Descrição:

Abrir

No campo **Requisitante** coloque o seu nome e descreva as informações no campo **Descrição**, por fim clique em **Abrir**.

- HelpSit

Voltando ao **Menu Principal**, selecionando o menu **Tick. Abertos** e clicando sobre o **número** do mesmo podemos ver que uma nova Ordem de Serviço foi criada para o Ticket 291150

Ordem de Serviço (2)

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Marcos	20/05/2013	12:09:06	Esqueci de avisar que é do funcinario João da Silva
Marcos	20/05/2013	11:40:10	Descrição: como faco para saber

Com essa informações o atendimento irá entrar em contato abrindo um nova OS. Veja

Ordem de Serviço (3)

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Awyara Cabral	20/05/2013	12:20:28	O Extrato de Utilização dos últimos 7 dias está disponível no WebSigom, no menu 'Consultas' e submenu 'Extrato'

Neste caso a atendente respondeu sua requisição, caso queira informar mais coisas ao atendimento abra uma nova ordem de serviço, mas se essa informação resolver o seu problema, ela será fechada automaticamente, e você será notificado via email. Assim que ele for fechado(Solucionado) passará a ficar no menu **Tick. Fechados**.

- HelpSit

Note que todas as opções estão preenchidas e mais uma Ordem de Serviço foi criada, para notificar o fechamento. Note também que apareceram 2 botões

Listando valores para **291150** Reabrir - Qualificar

Tipo: Fechado **Categoria:** Funcionario **Subcategoria:** Extrato de Utilização

Nro Ticket: 291150 **Data:** 20/05/2013 **Hora:** 11:40:10

Requisitante: Marcos **Status:** Aguardando Avaliação do Atendimento

Atendimento: Bom **Atendente:** Awyara Cabral

Resolução: Foi aberta uma OS para que o cliente posso verificar o extrato

Ordem de Serviço (4)

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Awyara Cabral	20/05/2013	12:29:47	Ticket Fechado
Awyara Cabral	20/05/2013	12:20:28	O Extrato de Utilização dos últimos 7 dias está disponível no WebSigom, no menu 'Consultas' e

- HelpSit

O botão **Reabrir** serve para reabrir os tickets que você não concordou com o fechamento e sua solução.
Está opção somente poderá ser acessada em até 2 dias de seu fechamento.

Olá, USUARIO TESTE
Seu ticket será novamente reaberto, para isso precisamos saber por qual motivo você está reabrindo, por favor preencha a caixa de texto a baixo sendo o mais claro possível:

Requisitante:

Motivo:

Para confirmar clique no botão abaixo.

Confirmar

Em **Requisitante** coloque o nome de quem está reabrindo o ticket e na opção **Motivo** descreva o porque da reabertura, logo após clique em **Confirmar**.

SUPERSIT
UBERLÂNDIA
- HelpSit
Desta forma seu Ticket passará de fechado para aberto e voltará a sua lista de Tickets Abertos.
Tick. Abertos
Tick. Fechados
E então o atendimento irá entrar em contato novamente.

- HelpSit

Já o botão **Qualificar** serve para qualificar o atendimento prestado pelos atendentes da Supersit.

Olá, USUARIO TESTE
Gostaríamos de saber qual qualificação você da para o atendimento prestado pelo(a) atendente Awyara Cabral, sobre o ticket 291150.

- Ótimo   - Bom   - Regular   - Ruim   - Péssimo

Selecione somente uma opção, e aquela na qual você qualifica o seu atendimento. Após isso, cliue no botão abaixo.

Confirmar

Selecione a opção que deseja e clique em **Confirmar**.
Está opção somente estará disponível em até 2 dias após o fechamento do ticket, caso não seja qualificado, o atendimento terá qualificação 'Bom'.

SUPERSIT
UBERLÂNDIA
- HelpSit
Você também pode verificar todos os tickets que foram abertos pela sua empresa no menu **Meus Tickets**, lá estará armazenado todas as suas solicitações que foram encaminhadas para o atendimento da Supersit.
Ticket
Meus Tickets

Impressão de Cartões

Para fazer uma solicitação de Impressão, clique no menu **Impressão** disponível no **menu principal**.

Impressão de novos cartões

Para a emissão de novos cartões é necessário que você tenha cadastrado os funcionários no sistema de pedidos.

Quantos funcionários foram cadastrados?

Pedidos de impressão

OS	Data	Hora	Status

Na caixa coloque o número de funcionários que você acabou de cadastrar e clique em **OK**.

Impressão de novos cartões

Para a emissão de novos cartões é necessário que você tenha cadastrado os funcionários no sistema de pedidos.

Quantos funcionários foram cadastrados?

1 | OK | Solicitação Enviada - Nro: 230

Pedidos de impressão

OS	Data	Hora	Status
230	20/05/2013	13:14:50	Encaminhado

Uma mensagem mostrará o número da OS aberta, para o seu controle. Note que na opção Status o valor está como Encaminhado, assim que os cartões estiverem prontos, está opção mudará para Impresso e você será notificado via email.

Vínculo

Para vincular ou desvincular um cartão, clique na opção **Vínculo** disponível no **menu principal**.

Vincular / Desvincular - Funcionários

Atenção: Você somente poderá vincular funcionários se TODOS os dados estiverem corretos, para o desvínculo fica orientado que, somente poderão ser desvinculados os funcionários vinculados ao Código 9779 .

O que você deseja fazer?

Vincular Desvincular

Se desejar vincular um cartão clique em **Vincular**, caso contrário clique em **Desvincular**.

- HelpSit

Nas duas opções será necessário digitar o número do cartão e o CPF.

Vincular Funcionário

Nro Cartão:

CPF: Vincular

Muita atenção em digitar o CPF, pode acontecer da empresa anterior ter cadastrado com o número errado.

Desvincular Funcionário

Nro Cartão:

CPF: Desvincular

Se não possuir o número do cartão em mãos você pode acessar os dados no Sistema WebSigom.